



M Harry Mulya Zein<sup>1</sup>  
 Anugerah Pratama  
 Hustoto<sup>2</sup>  
 Sisca Septiani<sup>3</sup>

## KINERJA LAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN: TANTANGAN DAN SOLUSI

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh, dengan fokus pada dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori Kotler, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di BKPSDM sudah cukup memadai dari segi sarana dan prasarana, lokasi yang strategis, serta kebersihan dan kenyamanan ruangan. Namun, terdapat beberapa hambatan seperti kurangnya jumlah petugas, ketiadaan ruang pelayanan khusus, dan ketidakaktifan website. Upaya perbaikan termasuk penambahan jumlah pegawai, pengaktifan website, serta peningkatan kompetensi pegawai melalui diklat. Dengan mengatasi hambatan-hambatan ini, diharapkan BKPSDM dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian yang lebih efisien dan responsif.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Administrasi Kepegawaian, Evaluasi..

### Abstract

This study aims to evaluate the quality of personnel administration services at the Civil Service and Human Resources Development Agency (BKPSDM) of Sungai Penuh City, focusing on the dimensions of service quality based on Kotler's theory, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method used is descriptive qualitative research with an inductive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation. The results showed that the quality of service at BKPSDM was adequate in terms of facilities and infrastructure, strategic location, and cleanliness and comfort of the room. However, there are several obstacles, such as the lack of officers, the absence of a special service room, and the inactivity of the website. Improvement efforts include increasing the number of employees, activating the website, and increasing employee competence through training. By overcoming these obstacles, it is hoped that BKPSDM can improve the quality of personnel administration services to be more efficient and responsive.

**Keywords:** Service Quality, Personnel Administration, Evaluation.

### PENDAHULUAN

Layanan administrasi kepegawaian merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan sumber daya manusia, terutama dalam instansi pemerintahan. Kualitas pelayanan yang mencakup ketepatan, kecepatan, dan kelengkapan layanan menjadi tolok ukur dalam memastikan bahwa layanan administrasi kepegawaian dapat berjalan secara optimal. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai tantangan yang menghambat tercapainya kualitas layanan yang diharapkan.

Kualitas layanan administrasi kepegawaian pemerintah sangat penting untuk memastikan pemberian layanan publik yang efisien dan efektif. Manajemen personalia publik melibatkan pengawasan sumber daya manusia di sektor publik untuk mencapai hasil yang optimal (Ugoani, 2022). Kompetensi, keahlian, dan profesionalisme pegawai dalam administrasi diperlukan

<sup>1,2)</sup> Administrasi Pemerintahan Daerah, Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

<sup>3)</sup> Program Studi S3 Manajemen Kependidikan, Universitas Negeri Semarang  
 email: [harry.zein@ipdn.ac.id](mailto:harry.zein@ipdn.ac.id)<sup>1</sup>, [siscaseptiani1@gmail.com](mailto:siscaseptiani1@gmail.com)<sup>3</sup>

(Akinadewo et al., 2023). Inisiatif reformasi kepegawaian bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan profesionalisme pemberian layanan publik (Suhendar & Fathurrahman, 2023).

Praktik pelayanan publik yang inovatif, seperti yang diamati di Kabupaten Barru, Indonesia, memprioritaskan penyediaan kualitas layanan yang sangat baik untuk memastikan kepuasan masyarakat melalui perlakuan birokrasi yang efisien, efektif, dan jujur (Panarangi, 2023). Dampak layanan pemerintah terhadap pentingnya sistem administrasi dalam manajemen sumber daya manusia untuk penyediaan layanan publik (Yulian et al., 2024). Keberhasilan pejabat pemerintah dalam penyediaan layanan sangat bergantung pada keterampilan dan kemampuan pegawai pemerintah (Elsye, 2023).

Upaya untuk memastikan layanan administrasi yang konsisten, dapat diandalkan, dan terstandarisasi sangat penting untuk menjaga kualitas layanan (Djohar et al., 2023). Pemanfaatan teknologi di lembaga pelayanan publik membantu proses pengambilan keputusan dan meningkatkan kualitas kegiatan administrasi dan manajemen data kepegawaian (Meilyanti et al., 2022). Kualitas pelayanan publik berfungsi sebagai indikator penting dari kinerja pemerintah di berbagai tingkatan (Jamaluddin et al., 2023). Administrasi pelayanan publik yang efektif membutuhkan kerangka kerja kelembagaan yang terorganisir dengan baik (Wijaya et al., 2023).

Terkait dengan etika administrasi publik, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terkait erat dengan evaluasi (Kayacı, 2022). Revitalisasi pelayanan publik melibatkan upaya untuk mengatasi tantangan dan meningkatkan kepuasan, dengan fokus pada kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama entitas pemerintah (Mappatoba, 2023). Paradigma Pelayanan Publik menggarisbawahi pentingnya kepuasan masyarakat dan memandang pelayanan publik sebagai kegiatan utama pemerintah (Mappatoba, 2023).

Kualitas layanan administrasi kepegawaian pemerintah memainkan peran penting dalam memastikan penyediaan layanan publik yang efisien, efektif, dan memuaskan. Personel yang kompeten dan profesional sangat penting untuk menghasilkan pendapatan, inovasi layanan, dan kinerja pemerintah secara keseluruhan. Menekankan kualitas layanan, profesionalisme, dan standar etika dalam administrasi publik sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), serta apa saja hambatan dan faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut. Penelitian ini juga berupaya untuk mengeksplorasi upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi berbagai kendala yang dihadapi. Dalam kajian ini, teori Kotler digunakan sebagai landasan teoritik untuk menilai berbagai aspek layanan, seperti tangibles, reliability, responsiveness, dan assurance.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali secara mendalam kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM). Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memahami fenomena pelayanan kepegawaian dari perspektif subyek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dan staf BKPSDM serta para pegawai yang menerima layanan administrasi kepegawaian. Pemilihan sampel dilakukan secara purposive, di mana informan dipilih berdasarkan relevansi dan pengetahuan mereka tentang layanan administrasi kepegawaian. Informan yang dipilih terdiri dari pegawai BKPSDM yang bertanggung jawab atas pelayanan administrasi dan beberapa pegawai yang pernah menerima layanan tersebut.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disusun sebelumnya, namun peneliti juga membuka ruang bagi informan untuk menyampaikan pandangannya secara bebas. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan administrasi, sedangkan dokumentasi

meliputi analisis terhadap arsip dan dokumen yang terkait dengan proses administrasi kepegawaian di BKPSDM.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif, yang meliputi tiga langkah utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2019). Reduksi data dilakukan dengan memilah data yang relevan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi naratif, tabel, atau diagram untuk memudahkan penarikan kesimpulan (Creswell, 2016). Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara induktif, yaitu dengan mencari pola atau tema dari data yang telah dianalisis.

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini sangat penting, terutama dalam proses wawancara dan observasi. Peneliti berperan sebagai instrumen utama yang aktif dalam menggali data, dengan tetap menjaga objektivitas dan validitas data yang diperoleh. Untuk memastikan keabsahan data, triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini dilaksanakan di kantor BKPSDM Kota Sungai Penuh selama tiga bulan, yang meliputi tahap pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan. Uji keabsahan hasil penelitian dilakukan dengan cara mengecek kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan akurasi dan validitas data yang diperoleh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

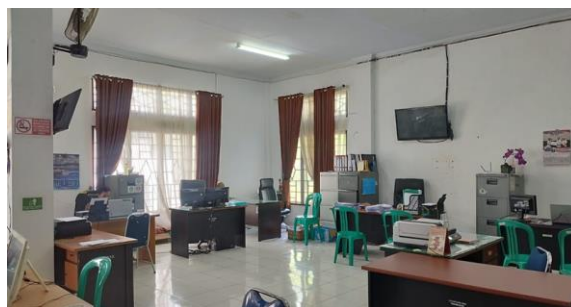
### Hasil Penelitian

#### 1. Kualitas Pelayanan Administrasi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh

Penelitian ini menilai kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di BKPSDM Kota Sungai Penuh menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori Kotler, yaitu *tangibles* (berwujud), *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Setiap dimensi ini dievaluasi melalui data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Aspek *tangibles* dalam pelayanan administrasi di BKPSDM Kota Sungai Penuh mencakup kelengkapan sarana dan prasarana, lokasi kantor, kenyamanan ruangan, kecukupan petugas, dan kebersihan kantor. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, sarana dan prasarana di BKPSDM dianggap cukup memadai untuk mendukung pelayanan administrasi. Namun, masih ada kekurangan yang perlu diperhatikan, seperti ruang pelayanan khusus yang belum tersedia. Lokasi kantor BKPSDM yang strategis di tengah kota dinilai sangat memudahkan akses bagi pegawai dan mendukung efektivitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lokasi memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran pelayanan administrasi.

Kenyamanan ruangan di BKPSDM juga mendapatkan perhatian khusus. Ruangan dinilai nyaman dan mendukung produktivitas kerja, didukung oleh perabotan yang layak dan sirkulasi udara yang baik. Kondisi ini mencerminkan bahwa BKPSDM telah berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pegawainya. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan pada beberapa aspek fisik untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih optimal, seperti penambahan sarana dan prasarana yang lebih memadai serta peningkatan jumlah petugas agar pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efektif.

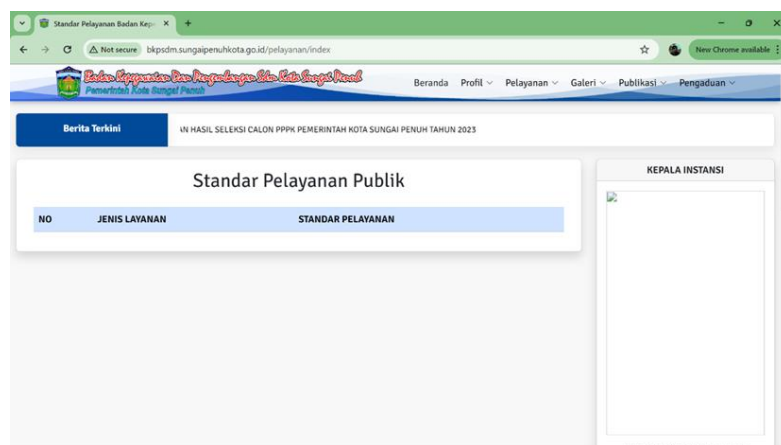


Gambar 1. Ruangan Pelayanan BKPSDM Kota Sungai Penuh

Meskipun sarana dan prasarana di BKPSDM Kota Sungai Penuh dianggap memadai, jumlah petugas yang tersedia masih kurang, yang berdampak pada keterlambatan dalam pelayanan, terutama ketika terjadi lonjakan beban kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kecukupan petugas merupakan faktor krusial yang perlu ditingkatkan untuk memastikan kelancaran proses administrasi. Di sisi lain, kebersihan kantor selalu terjaga dengan baik, memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan kesehatan pegawai. Kebersihan yang terjaga ini menjadi salah satu aspek penting yang mendukung lingkungan kerja yang sehat dan produktif, meskipun masih ada tantangan dalam hal kecukupan tenaga kerja yang harus segera diatasi.

*Reliability* (Keterandalan) mengukur konsistensi dan keandalan BKPSDM dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan. Pelayanan di BKPSDM dinilai tepat waktu dan sejalan dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan, meskipun ada kendala dalam pengelolaan data yang diakibatkan oleh kurangnya jumlah petugas. Prosedur yang telah diikuti dengan baik ini memberikan kontribusi terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya manusia. Selain itu, BKPSDM juga menunjukkan kesetaraan dalam pelayanan, di mana semua pegawai diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi, yang menambah kepercayaan pegawai terhadap institusi tersebut. Meskipun proses administrasi di BKPSDM berjalan sesuai dengan prosedur, masih terdapat kekurangan dalam hal kesederhanaan. Proses administrasi yang masih berbasis kertas dianggap kurang efisien dibandingkan dengan sistem digital yang lebih modern. Kecepatan dalam merespons permintaan administratif dinilai cukup baik, tetapi ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut dengan menerapkan sistem manajemen yang lebih efektif. Peningkatan ini diharapkan dapat memperbaiki efisiensi pelayanan serta mengurangi beban kerja yang disebabkan oleh sistem administrasi yang belum optimal.

*Responsiveness* (Tanggap) merujuk pada kemampuan BKPSDM dalam merespons kebutuhan dan permintaan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Salah satu aspek yang perlu diperbaiki adalah penerimaan terhadap kritik dan saran dari pegawai. Saat ini, BKPSDM belum menyediakan kotak saran atau saluran komunikasi yang memadai untuk menerima masukan, yang menghambat partisipasi pegawai dalam peningkatan kualitas layanan. Meskipun begitu, pegawai BKPSDM secara umum menunjukkan perhatian yang baik terhadap keluhan dan permintaan pegawai lainnya, dengan respons yang cepat dan solutif, yang menjadi salah satu keunggulan dalam dimensi *responsiveness* ini.



Gambar 2. Website BKPSDM Kota Sungai Penuh

Ada masalah signifikan terkait kemudahan akses informasi. Meskipun BKPSDM memiliki *website*, situs tersebut tidak aktif dan tidak menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Hal ini menyebabkan pegawai harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi, yang tidak efisien dan menyulitkan bagi mereka yang berada di luar kota atau memiliki keterbatasan waktu. Mengaktifkan kembali *website* dan menyediakan informasi yang lengkap dan *up-to-date* akan sangat membantu dalam meningkatkan responsivitas dan kemudahan akses layanan administrasi.

*Assurance* (Jaminan) mencakup jaminan keamanan dan kepastian hukum yang diberikan oleh BKPSDM dalam pelayanan administrasi kepegawaian. BKPSDM telah memastikan

keamanan data pegawai melalui penggunaan sistem otentikasi, enkripsi, dan tanda tangan digital, yang merupakan langkah penting dalam melindungi informasi sensitif. Selain itu, BKPSDM memberikan kepastian hukum bagi pegawai yang mengalami kerugian akibat pelayanan yang tidak memadai, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi pegawai terhadap institusi ini. Untuk membangun kepercayaan lebih lanjut, BKPSDM mengadopsi pendekatan transparansi administrasi dan komunikasi terbuka dengan pegawai. Setiap pegawai di BKPSDM memiliki tanggung jawab yang jelas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) mereka, yang mendukung kelancaran pelayanan sehari-hari. Namun, petunjuk pelayanan di kantor BKPSDM masih kurang jelas, dengan minimnya informasi tertulis yang terpajang di kantor maupun di website. Meningkatkan kejelasan petunjuk pelayanan, baik di lingkungan kantor maupun melalui *platform online*, akan sangat membantu pegawai dalam memahami dan menjalankan proses administrasi dengan lebih baik.

*Empathy* (Empati) dalam pelayanan administrasi di BKPSDM terwujud melalui perhatian yang diberikan terhadap kebutuhan individu pengguna layanan. Pegawai BKPSDM menunjukkan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pegawai pengguna layanan, yang tercermin dari pelayanan yang diberikan. Mereka berusaha untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing pegawai, yang secara langsung berdampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa BKPSDM telah mengadopsi pendekatan yang berpusat pada pengguna dalam melaksanakan tugas-tugas administrasinya.

Selain itu, BKPSDM juga menunjukkan tingkat kepedulian yang tinggi terhadap keluhan dan kebutuhan pegawai. Dengan memberikan dukungan dan solusi yang dibutuhkan, BKPSDM berhasil membangun hubungan yang lebih baik dengan para pegawai, meningkatkan rasa saling percaya, dan memperkuat loyalitas terhadap institusi. Meskipun begitu, untuk memastikan bahwa semua pegawai mendapatkan pelayanan yang optimal, BKPSDM perlu terus mengembangkan pendekatan empati ini dengan lebih sistematis dan berkelanjutan.

## 2. Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di BKPSDM Kota Sungai Penuh didukung oleh beberapa faktor penting. Sarana prasarana yang memadai menjadi salah satu pilar utama yang memungkinkan pelaksanaan tugas administratif berjalan dengan lancar. Selain itu, lokasi kantor yang strategis di tengah kota memudahkan akses bagi para pegawai, yang secara langsung berkontribusi terhadap efektivitas layanan. Kebersihan dan kenyamanan ruangan juga menjadi faktor penting yang mendukung produktivitas kerja, sementara ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas menunjukkan bahwa BKPSDM mampu menjalankan fungsinya dengan baik sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Ada sejumlah faktor penghambat yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Kekurangan jumlah petugas menjadi salah satu kendala utama yang menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, terutama saat beban kerja meningkat. Selain itu, ketidakaktifan website BKPSDM menjadi hambatan signifikan, mengingat pentingnya informasi yang dapat diakses secara online oleh para pegawai. Kurangnya ruang pelayanan khusus dan sistem digitalisasi dalam proses administrasi juga menghambat upaya peningkatan efisiensi. Untuk mengatasi kendala-kendala ini, BKPSDM perlu mengambil langkah-langkah strategis seperti menambah jumlah pegawai, meningkatkan pengetahuan melalui pelatihan, mengaktifkan kembali *website*, dan menyediakan ruang khusus pelayanan serta kotak saran. Dengan mengatasi masalah-masalah tersebut, diharapkan BKPSDM Kota Sungai Penuh dapat mencapai kualitas pelayanan administrasi kepegawaian yang lebih tinggi dan memenuhi harapan para pegawai serta pemangku kepentingan lainnya.

## 3. Terwujudnya Pelayanan Administrasi yang Berkualitas

Upaya mewujudkan pelayanan administrasi yang berkualitas di BKPSDM Kota Sungai Penuh, berbagai upaya telah diidentifikasi guna mengatasi faktor-faktor penghambat yang ada. Salah satu langkah utama yang akan diambil adalah penambahan jumlah pegawai, yang diharapkan dapat mengurangi beban kerja dan mempercepat proses pelayanan. Selain itu, peningkatan pengetahuan melalui diklat (pendidikan dan pelatihan) juga menjadi fokus penting untuk memastikan bahwa seluruh pegawai memiliki kompetensi yang diperlukan dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien dan efektif.

Pengaktifan kembali website BKPSDM juga menjadi prioritas, mengingat pentingnya akses informasi yang cepat dan mudah bagi para pegawai serta masyarakat umum. Penyediaan ruang khusus pelayanan dan kotak saran akan menjadi langkah strategis dalam meningkatkan interaksi dan partisipasi pegawai, serta memastikan bahwa semua masukan yang berharga dapat diolah untuk perbaikan pelayanan. Dengan mengatasi kendala-kendala ini secara sistematis, diharapkan BKPSDM Kota Sungai Penuh dapat mencapai standar pelayanan administrasi kepegawaian yang lebih tinggi, memberikan kepuasan yang lebih besar kepada pengguna layanan, dan membangun kepercayaan yang kuat di kalangan pegawai serta pemangku kepentingan lainnya.

### **Pembahasan**

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan administrasi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh dinilai menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori Kotler (Sanadi et al., 2024), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Evaluasi setiap dimensi ini menunjukkan hasil yang cukup baik, meskipun ada beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan. Pembahasan ini akan menghubungkan temuan tersebut dengan teori dan penelitian terdahulu untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam.

Pada dimensi *tangibles*, ditemukan bahwa sarana dan prasarana di BKPSDM Kota Sungai Penuh umumnya memadai, dengan lokasi kantor yang strategis dan ruangan yang nyaman. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, aspek *tangibles* sangat penting karena memberikan kesan pertama kepada pengguna layanan (Wiwin Cahyanti Kumalasari & Rr. Dinar Soelistyowati, 2023). Meskipun demikian, temuan bahwa masih kurangnya ruang pelayanan khusus mengindikasikan bahwa fasilitas fisik perlu ditingkatkan lebih lanjut untuk mencapai standar layanan yang optimal. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Ramadhan & Irawati, 2024) yang menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas fisik memiliki korelasi positif dengan kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik.

Pada dimensi *reliability*, penelitian ini menunjukkan bahwa BKPSDM cukup konsisten dalam mengikuti prosedur yang ada dan tepat waktu dalam memberikan layanan. Namun, sistem administrasi yang masih berbasis kertas menjadi kendala efisiensi, digitalisasi sistem administrasi publik dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi dan keandalan pelayanan. Sistem berbasis kertas tidak hanya memperlambat proses tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan manusia, yang bisa diminimalisasi dengan penerapan teknologi digital (Anggraini, 2023).

Dimensi *responsiveness* mengungkapkan bahwa meskipun pegawai BKPSDM tanggap terhadap keluhan, kurangnya kotak saran dan website yang tidak aktif menghambat partisipasi aktif dari pengguna layanan dalam memberikan masukan. Dalam teori pelayanan publik, feedback dari pengguna layanan merupakan komponen krusial untuk perbaikan berkelanjutan (sandroto wwaruwu, 2024). Keterbukaan terhadap kritik dan saran dari pelanggan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih cepat dan efektif (Kolae et al., 2022; Taylor, 2024).

Pada dimensi *assurance*, BKPSDM telah menunjukkan upaya yang baik dalam menjamin keamanan data dan memberikan kepastian hukum bagi pegawai. Salah satu dimensi utama yang mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas pelanggan (Adawiyah & Taharuddin, 2024). Namun, masalah terkait kurangnya kejelasan petunjuk pelayanan, baik di kantor maupun di *website*, menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam hal komunikasi dan penyampaian informasi, yang diidentifikasi oleh Lovelock dan Wirtz sebagai faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna layanan (Caniago, 2022).

*Empathy*, atau empati, di BKPSDM diakui cukup tinggi dengan pegawai yang memahami kebutuhan individu pengguna layanan. Temuan ini sesuai dengan teori yang diajukan oleh Kotler, yang menyatakan bahwa empati adalah elemen kunci dalam menciptakan hubungan yang kuat antara penyedia layanan dan pengguna (Govinaza & Budiani, 2022). Penelitian oleh (Pramuditha, 2021) juga mendukung bahwa empati dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga meningkatkan loyalitas.

Faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan di BKPSDM meliputi sarana prasarana yang memadai, lokasi strategis, dan ketepatan waktu. Namun, hambatan seperti kurangnya jumlah petugas, ketidakaktifan website, dan keterbatasan digitalisasi mengindikasikan bahwa

masih ada tantangan signifikan yang perlu diatasi. Peningkatan kapasitas pegawai dan adopsi teknologi informasi adalah dua langkah strategis yang harus diambil untuk memperbaiki kualitas pelayanan di sektor public (Adhy Yulianto & Harsoyo Harsoyo, 2023).

Dengan mengatasi faktor-faktor penghambat ini, seperti yang telah diidentifikasi, BKPSDM Kota Sungai Penuh diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya secara lebih signifikan. Upaya seperti penambahan pegawai, peningkatan pelatihan, aktivasi website, dan digitalisasi proses administrasi bukan hanya akan meningkatkan efisiensi tetapi juga akan membawa layanan publik ini sejalan dengan praktik terbaik yang direkomendasikan dalam literatur pelayanan publik.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di BKPSDM Kota Sungai Penuh dinilai cukup memadai, namun masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kelengkapan sarana prasarana, jumlah petugas, dan penggunaan teknologi digital. Faktor pendukung seperti lokasi yang strategis, kebersihan kantor, dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas telah membantu meningkatkan kualitas pelayanan, namun faktor penghambat seperti kurangnya petugas, tidak adanya ruang pelayanan khusus, dan ketidakaktifan website menjadi tantangan yang harus diatasi.

Meningkatkan kualitas pelayanan, BKPSDM perlu mengambil langkah-langkah strategis seperti penambahan pegawai, peningkatan kompetensi melalui diklat, dan optimalisasi teknologi digital. Dengan demikian, BKPSDM diharapkan dapat memberikan pelayanan administrasi kepegawaian yang lebih efisien, responsif, dan memuaskan bagi seluruh pegawai yang dilayani.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R., & Taharuddin. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Pembangunan*, 13(2), 170–180. <https://doi.org/https://doi.org/10.20527/rtdzts61>
- Adhy Yulianto, & Harsoyo Harsoyo. (2023). Kualitas Peningkatan Pelayanan Publik Menuju Aparatur Sipil Negara (ASN) Bertaraf Internasional. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(2), 246–261. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i2.1136>
- Akinadewo, I. S., Kayode, P. O., Dagunduro, M. E., & Akinadewo, J. O. (2023). Empirical Examination of the Relationship Between Contemporary Tax Administration Systems and Revenue Generation Capacity in Selected States of Nigeria. *International Journal of Developing and Emerging Economies*, 11(2), 77–91. <https://doi.org/10.37745/ijdee.13/vol11n27791>
- Anggraini, D. (2023). ). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi (Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 11(2), 109–120. <https://doi.org/https://doi.org/10.55678/prj.v12i1.1040>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Creswell John, W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Edisi Keempat*. Pustaka Pelajar.
- Djohar, D., I Mutia Shadat, S., Junita Sulanjari, D., Kamaruddin, U., & Syaekhu, A. (2023). Transformation of Inspirational Population Administration Services in Biringkanaya District. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(2), 825. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i2.54513>
- Elsye, R. E. (2023). Bedas Policies (Rising, Education, Dynamic, Religion, And Prosperous) In Disdukcapil, Bandung District. *Sosiohumaniora*, 25(1), 52. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v25i1.45508>
- Govinaza, A., & Budiani, M. (2022). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba X. *Character Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(5), 143–152. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/cjpp.v9i5.47677>
- Jamaluddin, J., Nur, S. A., & Darwis, M. (2023). Effectiveness of Office Administration Governance in Improving the Quality of Administrative Services. *Pinisi Journal of*



- Education and Management*, 2(2), 229. <https://doi.org/10.26858/pjoem.v2i2.53525>
- Kayacı, M. (2022). Citizens' Perceptions of Public Administration Ethics, Public Service Quality and Politicization of Public Organizations: A Study in Diyarbakır. *Siyasal: Journal of Political Sciences*, 31(2), 349–367. <https://doi.org/10.26650/siyasal.2022.31.1069278>
- Kolaei, A. S. S., Ghaffari, R., & Divkoti, M. M. A. (2022). The impact of open service innovation on perceived service quality of customer in Sari Municipality. *International Journal of Services and Operations Management*, 43(2), 203. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2022.126816>
- Meilyanti, F., Niswaty, R., & Jamaluddin, J. (2022). Staffing Data Management Through Information System at the Education Quality Assurance Institution of South Sulawesi Province. *Pinisi Journal of Education and Management*, 1(3), 275. <https://doi.org/10.26858/pjoem.v1i3.44530>
- Mustainah Mappatoba. (2023). Revitalizing Public Services: Addressing Challenges and Enhancing Satisfaction(A Study of Public Services in Palu City). *International Journal of Scientific Multidisciplinary Research*, 1(11), 1401–1414. <https://doi.org/10.55927/ijsmr.v1i11.7047>
- Pramuditha, R. (2021). Aspek Terpenting Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 2(1), 83–102. <https://doi.org/10.32815/jpro.v2i1.1081>
- Ramadhan, M. R. F., & Irawati, I. (2024). Kualitas Pelayanan Posyandu Desa Tanjungsari Dalam Upaya Penanganan Stunting. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 8(1), 62–80. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v8i1.5509>
- Sanadi, P. Y. F., S, F., & Djunaedi, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55–71. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v19i1.377>
- Satwika Wijaya, S., Rosyadi, S., . S., Gunarto, G., & . A. (2023). Challenges to Local Public Service in the Post Pandemic. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i3.12811>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhendar, T. N., & Fathurrahman, R. (2023). Comparative Study of Indonesian and Malaysian Civil Service Reform. *Journal of Social Research*, 2(7), 2542–2561. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i7.1227>
- Taylor, R. (2024). Unveiling Customers' Perceptions: A Comprehensive Analysis Of Service Quality Dimensions. *The American Journal of Management and Economics Innovations*, 06(04), 01–06. <https://doi.org/10.37547/tajmei/Volume06Issue04-01>
- Ugoani, J. N. N. (2022). Public personnel administration and human resource management paradigm on public service performance: Nigerian pendulum. *Independent Journal of Management & Production*, 13(2), 606–626. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v13i2.1503>
- Wiwini Cahyanti Kumalasari, & Rr. Dinar Soelistyowati. (2023). The Role of Public Relations in Increasing Public Service Satisfaction in the Elimination of Dependent Rights (ROYA) and Increasing Rights (PH) at ATR/BPN Mall Bekasi Public Service Trade Center Bekasi City. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 2(9), 2243–2254. <https://doi.org/10.55927/fjsr.v2i9.5450>
- Yulian, M., Sirojuzilam, Lubis, S., & Purwoko, A. (2024). Accelerating Urban Development in Indonesia: The Impact of Online Government Services. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 19(3), 1041–1052. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.190322>